

质量专业技术人员职业资格 examination 辅导系列

质量专业综合知识（中级）

过关必做 1500 题（含历年真题）

主编：金圣才

支持：中华管理学习网

赠

圣才学习卡 20 元

中华管理学习网 www.100guanli.com

圣才学习网 www.100xuexi.com

中国石化出版社

[HTTP://WWW.SINOPEC-PRESS.COM](http://www.sinopec-press.com)

教·育·出·版·中·心

中华管理学习网名师网络课程

- 考研网络课程
- 营销师网络课程
- 管理咨询师网络课程
- 价格鉴证师网络课程
- 企业人力资源管理师网络课程
- 投资建设项目管理师网络课程
- 质量专业技术人员资格考试网络课程
- 同等学力经济学考试网络课程
- 同等学力公共管理学网络课程
- 同等学力管理科学与工程考试网络课程
- 中国物流与采购联合会认证考试网络课程
-

质量专业技术人员资格考试网络课程的详细介绍参见本书书后内页!

其他专业的更多网络课程, 请登陆圣才学习网 (www.100xuexi.com)



提供名师网络课程 赠送圣才学习卡

中华管理学习网 (www.100guanli.com) 提供名师网络课程; 随书赠送的圣才学习卡在圣才学习网旗下48个网站上可免费下载20元的质量专业技术人员职业资格考试复习资料 (历年真题、笔记讲义、在线测试等)。

学习名师网络课程及下载质量专业技术人员职业资格考试历年真题等相关资料可以通过以下具体途径: 登录圣才学习网 (www.100xuexi.com) 进入中华管理学习网, 或者直接登录中华管理学习网。

质量专业技术人员职业资格考试辅导系列

- 《质量专业基础知识与实务 (初级) 过关必做1500题 (含历年真题)》
 - 《质量专业综合知识 (中级) 过关必做1500题 (含历年真题)》
 - 《质量专业理论与实务 (中级) 过关必做1500题 (含历年真题)》
- (金圣才图书详细书目见本书内页)

详情请登录: 中国石化出版社 www.sinopec-press.com

圣才学习网 www.100xuexi.com

圣才图书网 www.1000book.com

责任编辑: 张正威 谢青

封面设计: 金圣才

ISBN 978-7-80229-926-9



定价: 42.00 元

质量专业技术人员职业资格考试辅导系列

质量专业综合知识(中级)

过关必做 1500 题(含历年真题)

主编：金圣才

支持：中华管理学习网

中国石化出版社

内 容 提 要

本书是质量专业技术人员职业资格考试中级科目“质量专业综合知识”的一本过关必做习题集。本书遵循指定教材《质量专业综合知识(中级)》(2009年版)的章目编排,共分5章,根据最新《全国质量专业综合知识考试大纲(中级)》的考试内容和要求精心编写了约1500道习题,其中包括了部分历年真题。所选习题基本覆盖了考试大纲规定需要掌握的知识内容,侧重于选用常考重难点习题,并对部分习题的答案进行了详细的分析和说明。

本书特别适用于参加质量专业技术人员职业资格考试的考生,也适用于各大院校学习质量管理的师生参考,对于从事相关工作的专业人员来说,也是学习质量管理的一本不可多得的学习资料。本书配有圣才学习卡,圣才学习网/中华管理学习网(www.100guanli.com)为考生提供各种管理类资格考试的名师网络课程、历年真题等增值服务。

图书在版编目(CIP)数据

质量专业综合知识(中级)过关必做1500题:含历年真题/金圣才主编. —北京:中国石化出版社,2009
(质量专业技术人员职业资格考试辅导系列)
ISBN 978-7-80229-926-9

I. 质… II. 金… III. 质量管理—工作人员—资格考核—习题 IV. F273.2-44

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第063327号

中国石化出版社出版发行

地址:北京市东城区安定门外大街58号

邮编:100011 电话:(010)84271850

读者服务部电话:(010)84289974

<http://www.sinopec-press.com>

E-mail:press@sinopec.com.cn

金圣才文化发展(北京)有限公司排版

北京宏伟双华印刷有限公司印刷

全国各地新华书店经销

*

787×1092毫米16开本20.5印张485千字

2009年5月第1版 2009年5月第1次印刷

定价:42.00元

序 言

为了帮助考生顺利通过质量专业技术人员职业资格考试,我们根据最新考试大纲和指定教材编写了质量专业技术人员职业资格考试辅导系列:

1. 《质量专业基础知识与实务(初级)过关必做1500题(含历年真题)》
2. 《质量专业综合知识(中级)过关必做1500题(含历年真题)》
3. 《质量专业理论与实务(中级)过关必做1500题(含历年真题)》

本书是质量专业技术人员职业资格考试中中级科目“质量专业综合知识”的一本过关必做习题集。本书遵循指定教材《质量专业综合知识(中级)》(2009年版)的章目编排,共分5章,根据最新《全国质量专业综合知识考试大纲(中级)》的考试内容和要求精心编写了约1500道习题,其中包括了部分**历年真题**。所选习题基本覆盖了考试大纲规定需要掌握的知识内容,侧重于选用常考重难点习题,并对部分习题的答案进行了详细的分析和说明。

需要特别说明的是:如果相关法律法规、考试大纲以及其他考试资料发生变化,我们会及时根据最新法律法规和考试大纲对本书进行修订和说明,读者可以登陆中华管理学习网(www.100guanli.com)查看并下载相关修订部分。本书参考了众多的配套资料和相关参考书,书中错误、遗漏不可避免,敬请指正和提出建议。

圣才学习网(www.100xuexi.com)是一家为全国各类考试和专业课学习提供**名师网络课程**、**历年真题详解**等各类复习资料的综合性大型网站,包括中华管理学习网、中华物流考试网、中华公共管理学习网、同等学力考试网、中华证券学习网、中华英语学习网等48个子网站。

其中,中华管理学习网(www.100guanli.com)是一家为全国各管理类考试和管理专业课学习提供全套复习资料的专业性网站。管理类考试包括质量专业技术人员职业资格考试、企业人力资源管理师考试、物流师职业资格认证考试等;管理专业课包括管理学原理、人力资源管理、市场营销、物流管理、行政管理、公共管理等。每个栏目(各种管理类考试、各科专业课)都设置有为考生和学习者提供一条龙服务的资源,包括:网络课程辅导、在线测试、专业图书、历年真题详解、专项练习、笔记讲义、视频课件、学术论文等。

本书特别适用于参加质量专业技术人员职业资格考试的考生,也适用于各大院校学习质量管理的师生参考,对于从事相关工作的专业人员来说,也是学习质量管理的一本不可多得的学习资料。本书配有圣才学习卡,圣才学习网/中华管理学习网(www.100guanli.com)为考生提供各种管理类资格考试的**名师网络课程**、**历年真题**等增值服务。详情请登录网站:

圣才学习网 www.100xuexi.com

中华管理学习网 www.100guanli.com

金圣才

目 录

第一章 质量管理概论	(1)
第一节 质量的基本知识	(1)
一、单项选择题	(1)
二、多项选择题	(5)
第二节 质量管理的基本知识	(8)
一、单项选择题	(8)
二、多项选择题	(13)
第三节 方针目标管理	(17)
一、单项选择题	(17)
二、多项选择题	(21)
三、综合分析题	(26)
第四节 质量经济性分析	(27)
一、单项选择题	(27)
二、多项选择题	(31)
三、综合分析题	(38)
第五节 质量信息管理	(41)
一、单项选择题	(41)
二、多项选择题	(43)
第六节 质量教育培训	(45)
一、单项选择题	(45)
二、多项选择题	(47)
三、综合分析题	(50)
第七节 质量与标准化	(51)
一、单项选择题	(51)
二、多项选择题	(58)
三、综合分析题	(65)
第八节 卓越绩效评价准则	(66)
一、单项选择题	(66)
二、多项选择题	(71)
三、综合分析题	(75)
第九节 产品质量法和职业道德规范	(77)
一、单项选择题	(77)
二、多项选择题	(80)
三、综合分析题	(85)

第二章 供应商质量控制与顾客关系管理	(90)
第一节 供应商选择与质量控制	(90)
一、单项选择题	(90)
二、多项选择题	(97)
三、综合分析题	(105)
第二节 供应商契约与供应商动态管理	(109)
一、单项选择题	(109)
二、多项选择题	(113)
三、综合分析题	(118)
第三节 顾客满意	(123)
一、单项选择题	(123)
二、多项选择题	(131)
三、综合分析题	(138)
第四节 顾客关系管理	(142)
一、单项选择题	(142)
二、多项选择题	(144)
三、综合分析题	(148)
第三章 质量管理体系	(150)
第一节 质量管理体系的基本知识	(150)
一、单项选择题	(150)
二、多项选择题	(155)
三、综合分析题	(158)
第二节 质量管理体系的基本要求	(160)
一、单项选择题	(160)
二、多项选择题	(167)
三、综合分析题	(180)
第三节 质量管理体系的建立与实施	(183)
一、单项选择题	(183)
二、多项选择题	(185)
第四节 质量管理体系审核	(186)
一、单项选择题	(186)
二、多项选择题	(189)
三、综合分析题	(195)
第四章 质量检验	(198)
第一节 质量检验概述	(198)
一、单项选择题	(198)
二、多项选择题	(203)
三、综合分析题	(214)
第二节 质量检验机构	(217)

一、单项选择题	(217)
二、多项选择题	(221)
三、综合分析题	(227)
第三节 质量检验计划	(229)
一、单项选择题	(229)
二、多项选择题	(233)
三、综合分析题	(240)
第四节 质量特性分析和不合格品控制	(242)
一、单项选择题	(242)
二、多项选择题	(247)
三、综合分析题	(251)
第五章 计量基础	(255)
第一节 基本概念	(255)
一、单项选择题	(255)
二、多项选择题	(258)
三、综合分析题	(262)
第二节 计量单位	(266)
一、单项选择题	(266)
二、多项选择题	(269)
三、综合分析题	(273)
第三节 测量仪器	(274)
一、单项选择题	(274)
二、多项选择题	(280)
三、综合分析题	(284)
第四节 测量结果	(287)
一、单项选择题	(287)
二、多项选择题	(288)
第五节 测量误差和测量不确定度	(290)
一、单项选择题	(290)
二、多项选择题	(295)
三、综合分析题	(299)
第六节 测量控制体系	(304)
一、单项选择题	(304)
二、多项选择题	(305)
三、综合分析题	(306)

第一章 质量管理概论

第一节 质量的基本知识

一、单项选择题(每题的备选项中,只有1个最符合题意)

1. 质量是一组固有特性满足要求的程度。理解质量的定义时,下列说法正确的是()。

[2006年真题]

- A. 特性可以是固有的或赋予的
- B. 特性是针对产品而言的
- C. 某产品的赋予特性不可能是另外产品的固有特性
- D. 对特性的要求均应来自于顾客

【答案】A

【解析】特性不仅是指产品特性,也有其他类别的特性,如感官的特性、行为的特性、时间的特性、人体工效的特性和功能的特性;产品的固有特性与赋予特性是相对的,某些产品的赋予特性可能是另一些产品的固有特性,如供货时间及运输方式对硬件产品而言,属于赋予特性,但对运输服务而言,属于固有特性;要求可以由不同的相关方提出,不同的相关方对同一产品的要求可能是不相同的。

2. 人类通过劳动增加社会物质财富,不仅表现在数量上,更重要的是表现在()上。

- A. 外观
- B. 质量
- C. 标准
- D. 价值

【答案】B

【解析】质量是构成社会财富的关键内容。人类通过劳动增加社会物质财富,不仅表现在数量上,更重要的是表现在质量上,从人们衣、食、住、行,到休闲、工作、医疗、环境等无不与质量息息相关。

3. 下列论述错误的是()。

- A. 特性可以是固有的或赋予的
- B. 完成产品后因不同要求而对产品所增加的特性是固有特性
- C. 产品可能具有一类或多类别的固有的特性
- D. 某些产品的赋予特性可能是另一些产品的固有特性

【答案】B

【解析】赋予特性不是固有的,不是某事物中本来就有的,而是完成产品后因不同的要求而对产品所增加的特性,B项所述为赋予特性的含义。

4. “物有所值”体现了()。

- A. 质量的经济性
- B. 质量的时效性
- C. 质量的广义性
- D. 质量的相对性

【答案】A

【解析】要求汇集了价值的表现,价廉物美实际上是反映人们的价值取向,物有所值,就表明了质量有经济性的表征。虽然顾客和组织关注质量的角度是不同的,但对经济性的

考虑是一样的。高质量意味着最少的投入，获得最大效益的产品。

5. 顾客认为质量好的产品因要求的提高而不再受欢迎，这反映了质量的()。

A. 经济性 B. 广义性 C. 时效性 D. 相对性

【答案】C

【解析】质量的时效性是指组织的顾客和其他相关方对组织和产品、过程和体系的需求和期望是不断变化的。因此，组织应不断地调整对质量的要求。

6. 下列各项中，()是指对功能用途相同但质量要求不同的产品、过程或体系所作的分类或分级。

A. 类别 B. 级别 C. 等级 D. 档次

【答案】C

【解析】等级是对功能用途相同但质量要求不同的产品、过程或体系所做的分类或分级。它不同于质量的优劣，质量的优劣是满足要求程度的一种体现，它须在同一等级基础上做比较。

7. 质量不仅指产品质量，还可指过程和质量。这体现了质量特性的()。

A. 广义性 B. 经济性 C. 时效性 D. 相对性

【答案】A

【解析】质量的广义性是指，在质量管理体系所涉及的范畴内，组织的相关方对组织的产品、过程或体系都可能提出要求。而产品、过程和体系又都具有固有特性，因此，质量不仅指产品质量，也可指过程和质量。

8. 顾客不包括()。

A. 委托人 B. 相关方 C. 零售商 D. 消费者

【答案】B

【解析】顾客是指接受产品的组织或个人，顾客可以是组织内部的或外部的。例如消费者、委托人、最终使用者、采购方、零售商、受益者。而相关方是指与组织的业绩或成就有利益关系的个人或团体。

9. 过程的组成环节不包括()。

A. 输入 B. 输出 C. 转化 D. 实施活动

【答案】C

【解析】过程由输入、实施活动、输出三个环节组成。过程可包括产品实现过程和产品支持过程。

10. “产品”从广义质量概念角度应该理解为()。

A. 有形制成品 B. 硬件、软件和流程性材料
C. 硬件、服务、软件 D. 硬件、服务、软件和流程性材料

【答案】D

【解析】广义质量概念的“产品”是指硬件、服务、软件和流程性材料；狭义的质量概念中“产品”指有形制成品。

11. 质量概念的关键是()。

A. 满足要求 B. 固有特性 C. 必须履行的需求 D. 赋予特性

【答案】A

【解析】质量是指一组固有特性满足要求的程度。其关键是“满足要求”，这些“要求”必

须转化为有指标的特性，作为评价、检验和考核的依据。

12. 彩屏手机的图像色彩属于()。

A. 外在特性 B. 商业特性 C. 内在特性 D. 美学特性

【答案】C

【解析】硬件质量特性的内在特性包括结构、性能、精度、化学成分等。彩屏手机的图像色彩是产品很重要的性能，是硬件产品的内在特性。

13. 火车的正误点属于服务质量特性中的()。

A. 可靠性 B. 响应性 C. 保证性 D. 移情性

【答案】A

【解析】火车的正误点属于准确地履行服务承诺的能力指标，是服务质量特性中的可靠性。响应性是帮助顾客并迅速提供服务的愿望；保证性指员工具有的知识、礼节以及表达出自信与可信的能力；移情性是设身处地地为顾客着想和对顾客给予特别的关注。

14. 流程性材料通常是有形产品，其量具有()的特性。

A. 计数 B. 连续 C. 定量 D. 持续

【答案】B

【解析】流程性材料通常是有形产品，其量具有连续的特性(一般是连续生产，状态可以是液体、气体、颗粒、线状、块状或板状等)。

15. 钢材属于产品类别中的()。

A. 硬件 B. 流程性材料 C. 软件 D. 服务

【答案】B

【解析】产品有四种通用的类别：服务、软件、硬件和流程性材料。钢材、纸张、纺织品、电线电缆、面粉、糖、盐、蒸馏水、天然气等均属于流程性材料。

16. 下列各个产品特性中，()不属于流程性材料的定量的质量特性。

A. 强度 B. 粘性 C. 抗化学性 D. 质地

【答案】D

【解析】流程性材料质量特性，有可定量测量的特性，如强度、粘性、速度、抗化学性等；也有定性的特性，只能通过主观性的判断来测量，如色彩、质地或气味等。

17. 下列各项中，()不属于反映产品质量的特性。

A. 适用性 B. 效率性 C. 可信性 D. 安全性

【答案】B

【解析】由于顾客的需求是多种多样的，所以反映产品质量的特性也是多种多样的。它包括：性能、适用性、可信性(可靠性、维修性、维修保障性)、安全性、环保、经济性和美学性。

18. 按常用的质量特性分类方法，质量特性划分不包括()。

A. 关键质量特性 B. 首要质量特性 C. 重要质量特性 D. 次要质量特性

【答案】B

【解析】常用的质量特性分类方法是将质量特性划分为三类：①关键质量特性，指若不满足规定的特性值要求，会直接影响产品安全性或产品整机功能丧失的质量特性；②重要质量特性，指若不满足规定的特性值要求，将造成产品部分功能丧失的质量特性；③次要质量特性，指若不满足规定的特性值要求，暂不影响产品功能，但可能会引起产

品功能的逐渐丧失。

19. 符合性质量的概念指的是符合()。

- A. 现行标准的程度
- B. 顾客要求的程度
- C. 技术文件的程度
- D. 工艺参数的程度

【答案】A

【解析】符合性质量的概念以“符合”现行标准的程度作为衡量依据。“符合标准”就是合格的产品质量，“符合”的程度反映了产品质量的一致性。

20. ()是以适合顾客需要的程度作为衡量的依据。

- A. 符合性质量的概念
- B. 实用性质量的概念
- C. 适用性质量的概念
- D. 使用性质量的概念

【答案】C

【解析】质量概念主要有三个：①符合性质量，以“符合”现行标准的程度作为衡量依据；②适用性质量，以适合顾客需要的程度作为衡量的依据；③广义质量，即质量是一组固有特性满足要求的程度。

21. 关于广义质量概念与狭义质量概念的对比，说法不正确的是()。

- A. 以产品为主题，狭义质量概念指有形制成品(硬件)，广义质量概念指硬件、服务、软件和流程性材料
- B. 以质量被看作为主题，狭义质量概念指经营问题，广义质量概念指技术问题
- C. 以改进是用于提高为主题，狭义质量概念指部门业绩，广义质量概念指公司业绩
- D. 以质量管理培训为主题，狭义质量概念指集中在质量部门，广义质量概念指全公司范围内

【答案】B

【解析】狭义质量与广义质量对比如表 1.1-1 所示。

表 1.1-1 狭义质量与广义质量对比表

主题	狭义质量概念	广义质量概念
产品	有形制成品(硬件)	硬件、服务、软件和流程性材料
过程	直接 with 产品制造有关的过程	所有的过程，制造等核心过程、销售等支持性过程
产业	制造业	各行各业：制造、服务、政府等，赢利或非赢利
质量被看做是	技术问题	经营问题
顾客	购买产品的顾客	所有有关人员，无论内部还是外部
如何认识质量	基于职能部门	基于普遍适用的朱兰三部曲原理
质量目标体现在	工厂的各项指标中	公司经营计划承诺和社会责任
劣质成本	与不合格的制造品有关	无缺陷使成本总和最低
质量的评价主要基于	符合规范、程序和标准	满足顾客的需求
改进是用于提高	部门业绩	公司业绩
质量管理培训	集中在质量部门	全公司范围内
负责协调质量工作	中层质量管理人员	高层管理者组成的质量委员会

22. 按广义质量定义的要求，质量管理教育培训的对象应包括()。

- A. 高层管理人员
- B. 全体管理技术人员

C. 质量管理职能部门人员

D. 组织范围所有人员

【答案】D

【解析】狭义质量中质量管理培训的对象是集中在质量部门的质量管理人员，而在广义质量中质量管理培训的对象则是全组织范围内的所有成员。

二、多项选择题(每题的备选项中，有2个或2个以上符合题意，至少有1个错项)

1. 以下关于产品的陈述正确的是()。[2006年真题]

A. 产品是“过程的结果”

B. 产品有四种通用的类别

C. 产品通用类别的区分取决于其主导成分

D. 产品都是有形的

E. 一个产品只有一种具体的类别

【答案】ABC

【解析】D项，按产品的存在形式，可将产品分为有形的和无形的。服务通常是无形的，并且是在供方和顾客接触面上至少需要完成一项活动的结果；E项，一个产品有四种通用的类别，即服务、软件、硬件、流程性材料。

2. 硬件的质量特性有()。[2006年真题]

A. 色泽、气味等感觉特性

B. 外形、包装等外在特性

C. 成本、维修时间等经济特性

D. 交货期、保修期等商业特性

E. 结构、性能等内在特性

【答案】ABCE

【解析】硬件的质量特性包括：①内在特性，如结构、性能、精度、化学成分等；②外在特性，如外观、形状、色泽、气味、包装等；③经济特性，如使用成本、维修时间和费用等；④其他方面的特性，如安全、环保、美观等。

3. 关于软件质量的描述正确的有()。[2007年真题]

A. 软件由信息组成，通常是无形产品并能以方法、论文或程序的形式存在

B. 软件质量特性包括功能性、可靠性、易使用性、效率、可维护性和可移植性

C. 软件质量特性包括功能性、可靠性、易使用性、响应性、可维护性和保证性

D. 软件没有物理的磨损或耗散，其质量问题与硬件相比有比较特殊的属性

E. 软件质量是反映软件产品满足规定和潜在需求能力的特性的总和

【答案】ABDE

【解析】软件质量特性包括功能性、可靠性、易使用性、效率性、可维护性和可移植性等六个特性。响应性、保证性是服务质量的特性。

4. 质量的概念最初仅用于产品，以后逐渐扩展到()。

A. 服务

B. 过程

C. 体系

D. 组织

E. 结果

【答案】ABCD

【解析】质量是指一组固有特性满足要求的程度。质量的概念最初仅用于产品，以后逐渐扩展到服务、过程、体系和组织，以及这几项的组合。

5. 特性指“可区分的特征”，可以有各种类别的特性，包括()。

A. 物的特性

B. 感官的特性

C. 行为的特性

D. 时间的特性

E. 速度的特性

【答案】ABCD

【解析】特性指“可区分的特征”。特性可以分为：①物的特性，如机械性能；②感官的特性，如气味、噪音、色彩等；③行为的特性，如礼貌；④时间的特性，如准时性、可靠性；⑤人体工效的特性，如生理的特性或有关人身安全的特性；⑥功能的特性，如飞机的最高速度。

6. 下列各项属于固有特性的是()。

- A. 产品的价格
- B. 产品的说明书
- C. 产品的售后服务要求
- D. 产品的化学性能
- E. 产品的交货期

【答案】BD

【解析】固有特性指某事或某物中本来就有的，尤其是那种永久的特性。例如，螺栓的直径、机器的生产率或接通电话的时间等技术特性。ACE 三项是完成产品后因不同的要求而对产品所增加的特性，属于赋予特性。

7. 下列各项中，属于赋予特性的是()。

- A. 产品的价格
- B. 售后服务要求
- C. 机器的生产率
- D. 螺栓的直径
- E. 运输方式

【答案】ABE

【解析】赋予特性不是固有的，不是某事物中本来就有的，而是完成产品后因不同的要求而对产品所增加的特性，例如产品的价格、硬件产品的供货时间和运输要求(如运输方式)、售后服务要求(如保修时间)等特性。机器的生产率和螺栓的直径属于产品的固有特性。

8. 要求指“明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望”。下列说法正确的是()。

- A. “明示的”可以理解为是规定的要求
- B. “通常隐含的”是指组织、顾客和其他相关方的惯例或一般做法，所考虑的需求或期望是不言而喻的
- C. “必须履行的”是指顾客或相关方要求的或有强制性标准要求的
- D. 要求可以由不同的相关方提出，不同的相关方对同一产品的要求可能是不相同的
- E. 要求可以是多方面的，当需要特指时，可以采用修饰词表示

【答案】ABDE

【解析】要求指“明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望”。其中“必须履行的”是指法律法规要求的或有强制性标准要求的，如食品卫生安全法、GB 8898“电网电源供电的家用和类似用途的电子及有关设备的安全要求”等，组织在产品的实现过程中必须执行这类标准。

9. 质量具有的特性包括()。

- A. 经济性
- B. 绝对性
- C. 广义性
- D. 时效性
- E. 相对性

【答案】ACDE

【解析】质量具有经济性、广义性、时效性和相对性：①质量的经济性，由于要求汇集了价值的表现，价廉物美实际上是反映人们的价值取向，物有所值，就是表明质量有经济性的表征；②质量的广义性，质量不仅指产品质量，也可指过程和体系的质量；③质量的时效性：由于组织的顾客和其他相关方对组织和产品、过程和体系的需求和期望是不

断变化的，组织应不断地调整对质量的要求；④质量的相对性，组织的顾客和其他相关方可能对同一产品的功能提出不同的要求，也可能对同一产品的同一功能提出不同的需求。

10. 过程是指一组将输入转化为输出的相互关联或相互作用的活动。包括()。
- A. 产品生产过程 B. 产品销售过程 C. 产品实现过程 D. 产品支持过程
E. 产品售后服务过程

【答案】CD

【解析】过程是指“一组将输入转化为输出的相互关联或相互作用的活动”。过程由输入、实施活动和输出三个环节组成。过程可包括产品实现过程和产品支持过程。

11. 产品具有的通用类别包括()。
- A. 服务 B. 体系 C. 软件 D. 硬件
E. 流程性材料

【答案】ACDE

【解析】产品是指“过程的结果”。产品有四种通用的类别：①服务，如商贸、运输；②软件，如计算机程序、字典；③硬件，如发动机机械零件、电视机；④流程性材料，如润滑油。

12. 产品依其存在形式，可以分为()。
- A. 软件 B. 硬件 C. 有形产品 D. 无形产品
E. 流程性材料

【答案】CD

【解析】依产品的存在形式，可将产品分为有形产品和无形产品。硬件和流程性材料属于有形产品；软件属于无形产品。

13. 下列属于“海尔集团”相关方的有()。
- A. 海尔集团的员工 B. 为海尔集团提供钢板的供应商
C. 使用海尔品牌的用户 D. 购买丰田轿车的顾客
E. 使用丰田轿车的顾客

【答案】ABC

【解析】相关方是指与组织的业绩或成就有利益关系的个人或团体。购买丰田轿车的顾客、使用丰田轿车的顾客与“海尔集团”的业绩和成就无关，不属于“海尔集团”的相关方。

14. 下列关于质量特性的陈述，正确的是()。
- A. 质量特性是指产品、过程或体系与要求有关的固有特性
B. 质量特性是定量的
C. 产品质量特性是内在的、外在的、经济的和商业的特性，不是固有特性
D. 质量的适用性建立在质量特性基础之上
E. 质量特性不可改变

【答案】AD

【解析】质量特性是指产品、过程或体系与要求有关的固有特性。质量概念的关键是“满足要求”，这些“要求”必须转化为有指标的特性，作为评价、检验和考核的依据，即质量的适用性建立在质量特性基础之上。

15. 一般来说,服务特性可以分为()类型。
- A. 可靠性 B. 响应性 C. 周到性 D. 保证性
- E. 移情性

【答案】ABDE

【解析】服务质量特性是服务产品所具有的内在的特性。一般来说,服务特性可以分为五种类型:①可靠性,准确地履行服务承诺的能力;②响应性,帮助顾客并迅速提供服务的愿望;③保证性,员工具有的知识、礼节以及表达出自信与可信的能力;④移情性,设身处地地为顾客着想和对顾客给予特别的关注;⑤有形性,有形的设备、设施、人员和沟通材料的外表。不同的服务对各种特性要求的重点会有所不同。

16. 关键质量特性是指若不满足规定要求,会造成产品()的质量特性。
- A. 安全性丧失 B. 整体功能丧失 C. 部分功能丧失 D. 功能逐渐丧失
- E. 价值流失

【答案】AB

【解析】根据对顾客满意的影响程度不同,将质量特性划分为关键、重要和次要三类:①关键质量特性,是指若不满足规定的特性值要求,会直接影响产品安全性或产品整机功能丧失的质量特性;②重要质量特性,是指若不满足规定的特性值要求,将造成产品部分功能丧失的质量特性;③次要质量特性,是指若不满足规定的特性值要求,暂不影响产品功能,但可能会引起产品功能的逐渐丧失。

17. 具有代表性的质量概念主要有()。
- A. 符合性质量 B. 实用性质量 C. 适用性质量 D. 广义质量
- E. 狭义质量

【答案】ACD

【解析】随着经济的发展和社会的进步,人们对质量的需求提高,质量的概念也随之不断深化发展。具有代表性的质量概念主要有:“符合性质量”、“适用性质量”和“广义质量”。

第二节 质量管理的基本知识

一、单项选择题(每题的备选项中,只有1个最符合题意)

1. “创建一个使员工充分参与实现组织目标的内部环境”的管理过程,主要应当发挥管理职能中的()职能。[2007年真题]
- A. 计划 B. 组织 C. 领导 D. 控制

【答案】C

【解析】领导是完成组织目标的关键,是利用组织赋予的权力和自身的能力去指挥和影响下属,“创建一个使员工充分参与实现组织目标的内部环境”的管理过程。

2. 致力于制定质量目标并规定必要的运行过程和相关资源以实现质量目标的过程是()。
- [2007年真题]
- A. 质量方针目标管理 B. 质量策划
- C. 质量保证 D. 质量控制

【答案】B

【解析】质量策划是质量管理的一部分，致力于制定质量目标并规定必要的运行过程和相关资源以实现质量目标。质量策划的目的是保证最终的结果能满足顾客的需要。

3. 管理的主要职能是计划、组织、领导和控制，其中计划是()的活动。
- A. 确立组织目标，制定实现目标的策略 B. 确定组织机构，分配人力资源
C. 激励并管理员工，组建团队 D. 评估执行情况，配置组织资源

【答案】A

【解析】管理的主要职能是计划、组织、领导和控制。它们的主要活动是：①计划确立组织目标，制定实现目标的策略；②组织确定组织机构，分配人力资源；③领导激励并管理员工，组建团队；④控制评估执行情况，控制组织的资源。

4. 计划的内容不包括()。
- A. 研究活动条件 B. 确立组织目标 C. 制定业务决策 D. 编制行动计划

【答案】B

【解析】计划确立组织目标、制定实现目标的策略，主要内容有：①研究活动条件；②制定业务决策；③编制行动计划。

5. 在四项管理职能中，()在整个管理活动中起着承上启下的连接作用。
- A. 计划 B. 组织 C. 领导 D. 控制

【答案】D

【解析】控制是为了保证系统按预定要求运作而进行的一系列工作。包括根据标准及规则，检查监督各部门、各环节的工作，判断是否发生偏差和纠正偏差。控制职能在整个管理活动中起着承上启下的连接作用。

6. 管理的四项职能从职能的作用看，下列说法正确的是()。
- A. 计划是手段 B. 组织是前提 C. 控制是保证 D. 领导是关键

【答案】D

【解析】从职能的作用看，计划是前提、组织是保证、领导是关键、控制是手段。

7. 下列关于管理幅度与管理层次的说法中，不正确的是()。
- A. 管理幅度是指管理者直接领导下属的数量
B. 组织规模一定，管理层次与管理幅度成正比
C. 管理幅度一定，管理层次与组织规模大小成正比
D. 管理者工作的内容影响有效的管理幅度的大小

【答案】B

【解析】在组织规模给定的条件下，管理层次与管理幅度成反比，即管理者直接领导下属的人员越多，组织所需的层次就越少。

8. 关于管理的层次划分，下列说法不正确的是()。
- A. 高层管理者主要负责组织目标的监督实施
B. 中层管理者负责利用资源以实现高层管理者确立的目标
C. 中层管理者通常监督指导作业人员
D. 基层管理者负责日常业务活动

【答案】A

【解析】按层次划分，管理可分为高层管理、中层管理、基层管理三个层次。其中，①高层管理者是组织的高级管理者，主要作用是确立组织的宗旨和目标、规定职责和提供资